higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

BEDRYFSBESTUUR
NKR VLAK 4

(3021014)

3 Desember 2020 (X-vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 8 bladsye.

272Q1N2003

Kopiereg voorbehou

TYD: 3 UUR
PUNTE: 150

INSTRUKSIES EN INLIGTING

1. Beantwoord al die vrae.

2. Lees al die vrae aandagtig deur.

3. Nommer die antwoorde volgens die nommeringstelsel wat in hierdie vraestel gebruik word.

4. Begin elke afdeling op 'n nuwe bladsy.

5. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 Verskeie opsies word as moontlike antwoorde op die volgende vrae gegee. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1.1 KBS ('QMS') moet elke ... hersien word.

A 2 jaar
B jaar
C 5 jaar
D 6 maande

1.1.2 Wins wanneer 'n onderneming in fisiese hulpbronne belê:

A Opbrengs op bates
B Opbrengs op belegging
C Opbrengs op ekwiteit
D Opbrengs op kapitaal

1.1.3 Gesondheidsprogramme ('wellness programmes') kan gebruik word om hierdie belanghebbers tevrede te hou en te onderhou:

A Belegger
B Werknemer
C Klant
D Gemeenskap

1.1.4 Kleinskaalse produksieproses wat verseker dat die individu tevrede is:

A Vloei
B Deurlopend
C Werk
D Sellulêr

1.1.5 Verhoogde prestasie van 'n fisiese hulpbron lei tot ...

A verlies aan akkreditasie.
B verminderde afval.
C verlies aan bestellings.
D verlies aan mededingendheid.

1.1.6 'n ... -grafiek is 'n visuele manier om persentasie te ontleed.

A Staaf
B Lyn
C Sirkel
D Plat

Kopiereg voorbehou

1.1.7 ... voorkom dat die klant die produk aanvaar.

A Gehaltegebreke
B Gehaltestandaarde
C Gehaltebeheer
D Gehalteakkreditasie

1.1.8 Werk onder toesig om ervaring op te doen.

A Internskap
B Opleiding
C Mentorskap
D Ontwikkeling

1.1.9 Verantwoordelik vir die inkomste uit verkope en uitgawes van 'n onderneming:

A Finansies
B Bemarking
C Mensehulpbronne
D IT

1.1.10 Eksterne faktor wat 'n toename in handel met lande oor die hele wêreld behels:

A Fisies
B Sosiaal
C Internasionaal
D Natuurlik

(10 × 1) (10)

1.2 Kies 'n term uit KOLOM B wat by 'n beskrywing in KOLOM A pas. Skryf slegs die letter (A–L) langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.2.1	Innoverende idees en begrippe wat 'n effense voordeel bo mededingers bied	A	mededinging
		B	geskoolde arbeidsmag
1.2.2	Bystand in die meting van vordering in die bereiking van doelwitte	C	gehaltekring
		D	navorsing en ontwikkeling
1.2.3	Elemente van TGB ('TQM')	E	volgens bestelling
1.2.4	Ondernemings in dieselfde industrie wat eenderse produkte of dienste aanbied	F	oorproduksie
		G	bedryfsplan
1.2.5	Optimistiese siening oor die maatskappy se toekoms	H	oorvoorsiening van personeel
1.2.6	Verhoog die loonstaat van die maatskappy en lei tot nienakoming van gehalteprosedures	I	visie
		J	defekte
		K	talentverlies
1.2.7	Geestelike en fisiese pogings, vaardighede of vermoëns wat nodig is om goedere te produseer	L	mensehulpbronne
1.2.8	Produksie per spesifikasie of versoek		
1.2.9	Klein groep werknemers wat ontmoet om werksverwante probleme te identifiseer, ontleed en oplos		
1.2.10	Verkryging van produkte voordat dit benodig word		

(10 × 1) (10)
[20]

TOTAAL AFDELING A: 20

AFDELING B

AGTERGROND

NANTES REISE EN TOERE (NRT)

Nantes Reise en Toere (NRT) se kernbesigheid is die verkope van dienste soos korporatiewe en ontspanningsreise, begeleide toere, akkommodasie, vlug- en vervoerbesprekings, konferensies en funksies. NRT is daarop gerig om aan die mark konsekwente, betroubare en onvergeetlike ervarings te bied.

Thembi Sekete het die onderneming begin nadat sy aan Kempton Kampus in toerisme gegradueer het. Sy het by verskillende reisagentskappe gewerk waar sy die ervaring opgedoen het om 'n onderneming te bedryf.

Thembi sê: 'Dit is nie maklik om 'n onderneming te bestuur nie en 'n mens moet baie hard werk'. Haar onderneming het verskeie uitdagings in die gesig gestaar, soos 'n gebrek aan 'n finansiële bestuurstelsel, gebrek aan finansies om bedryfsinfrastruktuur en -toerusting te koop of te huur om die onderneming te begin, asook 'n algemene behoefte aan mentorskap. Om die uitdagings die hoof te bied, het Thembi hulp gesoek deur netwerkvorming en by sake-ontwikkelingsagentskappe en regeringsdepartemente om hulp aan te klop. Sy was gelukkig om deur Seda ondersteun te word.

Met Seda se hulp is Thembi gekies om deel te neem aan 'n vroue-ondernemingopledingsprogram waar deelnemers 'n geïntegreerde assessering oor die vier primêre besigheidsfunksies deurloop: bemarking en strategie, mensehulpbronne, bedryfsbestuur, en finansiële bestuur. In tien maande is die deelnemers onderrig in die opstel van stelsels, netwerkvorming, hoe om befondsingsgeleenthede te soek en om hul ondernemings te bemark. Hulle het ook verskeie ander waardevolle lesse oor besigheidsleierskap geleer.

Thembi sê: 'Die program het ons geleer hoe om ’n onderneming te bestuur, in onsself te glo en selfvertroue te ontwikkel'. Sy glo dat haar onderneming van krag tot krag sal gaan en is optimisties dat dit teen 2025 takke in al nege provinsies sal hê.

[Aangepas uit: http://www.seda.org.za/WhatsHappening/SuccessStories/.aspx]

VRAAG 2

2.1 Die reis- en toerismebedryf vereis die vermoë om te beplan en reisplanne op gestruktureerde en georganiseerde manier op te stel. Dit vereis deeglike beplanning.

2.1.1 Verduidelik waarom beplanning belangrik is. (2)

2.1.2 Identifiseer EEN doel vir Thembi se onderneming. (2)

2.1.3 Evalueer die doel wat jy in VRAAG 2.1.2 geïdentifiseer het deur die SMART-beginsel te gebruik. (10)

2.2 Die implementering van die bedryfsplan hang af van die gehalte van die beskikbare mensehulpbronne en die vaardighede waaroor hulle beskik.

2.2.1 Verduidelik hoe jy rolle en verantwoordelikhede aan werknemers sal toeken om die bedryfsplan uit te voer. (4)

2.2.2 Hoe kan werknemers ondersteun word om hul pligte doelgerig uit te voer? (2)

2.3 Doeltreffendheid en tydigheid bevorder die voorsiening van diens van goeie gehalte.

2.3.1 Beskryf *produkgehalte*. (3)

2.3.2 Watter gehaltebehoeftes het NRT? (4 × 2) (8)

2.3.3 Verduidelik die waarde van diens van gehalte aan elk van die volgende:

(a) Toeriste

(b) NRT

(6 × 2) (12)

2.3.4 NRT sal 'n mededingingsvoordeel opbou deur diens van gehalte te lewer.

Wat is 'n *mededingingsvoordeel*? (2)

[45]

VRAAG 3

3.1 NRT-hulpbronne moet met betrekking tot produktiwiteit geëvalueer word.

3.1.1 Verduidelik *produktiwiteit*. (2)

3.1.2 Gee VYF strategieë wat Thembi kan toepas om besigheids-produktiwiteit te verbeter. (5)

3.2 'n Gebalanseerde telkaart kan aangewend word om verhoudings met alle belanghebbers te verbeter.

Bespreek die perspektiewe in 'n gebalanseerde telkaart. (4 × 4) (16)

3.3 Verduidelik elk van die volgende sleutelprestasie-aanwysers wat NRT kan toepas:

3.3.1 Natuurlike vermindering van klante ('customer attrition rate')

3.3.2 Geleentheidsuksestempo ('opportunity success rate')

3.3.3 Vasgestelde eerste-versoektarief ('first request fix rate')

3.3.4 Algehele effektiwiteit van toerusting ('overall equipment effectiveness')

Kopiereg voorbehou

3.3.5 Opbrengs op ekwiteit

3.3.6 Oortydtarief

(6 × 2) (12)

3.4 Dit is belangrik dat NRT die prestasie van hul fisiese hulpbronne monitor om seker te maak dat die doelwitte bereik word.

3.4.1 Noem die voordele van verhoogde prestasie van fisiese hulpbronne. (3)

3.4.2 Wat is die langtermyn-invloed van swak prestasie van fisiese hulpbronne? (3)

3.5 Wat is die belangrike elemente van produktiwiteit vir NRT se besigheid?

(4 × 1) (4)

[45]

VRAAG 4

4.1 NRT het die volgende vier primêre besigheidstelsels: bemarking, mensehulpbronbestuur, bedrywe en finansies.

4.1.1 Hoe skakel die administrasiebesigheidstelsel en die finansiesbesigheidstelsel met mekaar? (10)

4.1.2 Bedrywe in die besigheidstelsel moet gemonitor en beheer word.

Verduidelik die fases van beheer. (10)

4.2 Soos enige ander besigheid sal NRT risiko's beleef wat hanteer moet word.

4.2.1 Verduidelik die stappe wat 'n risikobestuursplan behels. (6 × 2) (12)

4.2.2 Noem VIER riglyne wat vir 'n doeltreffende PowerPoint-aanbieding gevolg moet word. (4)

4.2.3 Noem TWEE gevolge daarvan om ongeskoolde arbeiders in die onderneming te hê. (2 × 2) (4)

[40]

TOTAAL AFDELING B: 130
GROOTTOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou